

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

### Factors Affecting Job Satisfaction of Employees in

### The Excise Department

จรินทร์ทิพย์ พุกอ่อน

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

CHARINTHIP PHUK-ON

E-mail : 6214060080@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมสรรพสามิต มีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ปัจจัยแรงจูงใจ โดยรวมเท่ากับ 0.9516 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีสถานภาพโสด อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งในการปฏิบัติงานเป็นข้าราชการ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งบุคลากร ที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากร ที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้

ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ซึ่งปัจจัยแรงจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

**คำสำคัญ :**แรงจูงใจ, ความพึงพอใจ

#### **Abstract**

The objectives of this study were 1) To study demography factors such as sex, age, marriage status, degree of study, occupation, income and working time that affects the satisfaction in performance of Excise Department personnel. 2) To study motivating factors such as job security, work progress, benefits and compensation, job description, environment and relations with colleagues that correlates with satisfaction of the performance of Excise Department personnel. The sample group was 302 people of Excise Department. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data with the total Cronbach's Alpha motivating factors 0.9516. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The results of study showed that the most of the respondents are female, aged between 21 - 30 years old with single marital status, have bachelor's degree, work as civil servants, have a period of work between 1 - 5 years and have monthly income between 10,001 - 20,000 baths. The personnel who work at the Excise Department are satisfied with their performance. Overall at the highest level when considering each aspect, it was found that Motivation factor Job security with the highest mean the results of the hypothesis testing showed that the personnel who worked at the Excise Department had personal factors such as their position in their performance. Working time and monthly income different affect the job satisfaction of different personnel. At a statistical significance level of 0.05. In addition, the motivation factor consisted of work stability. The progress of work Benefits and compensation Job description Environment And relations with colleagues There was a relationship with the job satisfaction of Excise Department personnel. Overall, all are at a high level. The mean of 4.19, which the motivation factor with the most mean was job security. The mean was 4.61, followed by the relationship with the co-workers. The mean of 4.42 in terms of work. The average value was 4.26 in the environment. The mean of 4.18 in the work progress. The mean of 3.94 and benefits and compensation. Has the mean of 3.76, respectively

**Keywords :** Job satisfaction, Motivation factors affecting work performance

## บทนำ

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นรายได้ให้แก่ภาครัฐ จากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง รวมถึง ดำเนินการตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อให้การจัดเก็บ รายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงกำหนดไว้ ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมาย ว่าด้วยการจัดสรรในภาษีสรรพสามิต และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ
2. ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมสรรพสามิตมีหน้าที่จัดเก็บ
3. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิตต่อกระทรวงการคลัง
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานในสังกัด และงานสารสนเทศของหน่วยงาน

5. บริหารกิจการขององค์กรสุราและโรงงานไฟ

6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวง หรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย (ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต, 2564) จากภารกิจที่สำคัญดังกล่าว ข้าราชการ รวมถึงพนักงานราชการ และ ลูกจ้างในสังกัดกรมสรรพสามิต ซึ่งมีหน้าที่ทั้งในการให้บริการ และ ตรวจสอบการดำเนินงานของภาคเอกชน และประชาชน จำเป็นต้องใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ตามกฎหมายอย่าง ถูกต้องเป็นธรรม และต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดถือระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด นอกเหนือจากนั้นจะต้องมีคุณธรรมและจริยธรรม โดยต้องรักษาจรรยาข้าราชการตามที่มาตรา 78 แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ในหมวด 5 ว่าด้วยการรักษาจรรยาข้าราชการ บัญญัติไว้ว่า “ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องรักษาจรรยาข้าราชการตามที่ส่วนราชการกำหนดไว้ โดยมุ่งประสงค์ให้เป็น ข้าราชการที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ” จึงได้ประกาศใช้ข้อบังคับกรมสรรพสามิตว่าด้วยจรรยา ข้าราชการกรมสรรพสามิต พ.ศ. 2552 โดยตระหนักถึงการนำข้อบังคับตามประกาศดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติอย่าง เป็นรูปธรรม และจัดทำคู่มือการปฏิบัติตามข้อบังคับกรมสรรพสามิตว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมสรรพสามิต พ.ศ. 2552 เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรมสรรพสามิต ปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติตาม ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมสรรพสามิตที่ชัดเจนในการสร้างพฤติกรรมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับ ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการของกรมสรรพสามิต และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่ให้ผลเป็นรูปธรรม (การ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กรมสรรพสามิต, 2564) ทั้งนี้ กรมสรรพสามิตจึงได้จัดทำ “นโยบายการกำกับดูแล องค์กรที่ดี” ซึ่งประกอบด้วยนโยบายหลัก 4 ด้าน คือ ด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ด้านองค์กร และด้านผู้ปฏิบัติงาน แนวทางปฏิบัติ รวมทั้ง โครงการที่สอดคล้องกับนโยบายหลักและ แนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อแสดงถึงมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล ในระดับองค์กร อีกทั้งยังเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรหรือบุคลากรทุกคนให้พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ควบคู่กับกฎข้อบังคับอื่น ๆ อย่างทั่วถึง (นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564, 2564

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

### ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

#### ขอบเขตประชากร

ขอบเขตการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งใจศึกษากลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในกรมสรรพสามิต ซึ่งมีการดำเนินชีวิต และมีวิถีชีวิตแบบหลากหลาย

#### ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในกรมสรรพสามิต ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ช่วงอายุตั้งแต่ ต่ำกว่า 21 ปี จนถึงอายุ 60 ปี

#### ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในกรมสรรพสามิต มีปริมาณทั้งหมด 1,224 คน จึงนำวิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ซึ่งมีความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการนำมาใช้ในงานวิจัย จำนวน 302 คน

#### ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเพื่อสรุปประเด็นสำคัญต่าง ๆ ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

#### ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

##### ตัวแปรที่ศึกษา

##### ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้
2. ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมาย และวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้เกิดประสิทธิภาพ

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับองค์กรได้

3. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรที่เหมาะสม และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Morse (1955) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง โดยถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความเครียดในการทำงานก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีพื้นฐานเกิดมาจากความต้องการของมนุษย์ที่ไม่ได้รับการตอบสนองจึงทำให้เกิดความเครียด ในขณะที่เดียวกันการได้รับการตอบสนองความต้องการจะสามารถลดความเครียดได้ และจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ และ Strauss and Sayless (1960) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และความพอใจที่จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้ด้วย และ Milton and James (1968) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกต่องาน โดยทัศนคติมีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สถานการณ์ทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ มีผลต่อระดับการรับรู้ถึงสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปรมะ สตะเวทิน (2546 อ้างใน ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์) อธิบายว่า โดยปกติแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ต่างกัน ดังนี้

- เพศ มีความแตกต่างกันมาก ทั้งในเรื่องความคิด ทัศนคติ ค่านิยม ซึ่งเป็นผลมาจากสังคม และวัฒนธรรมที่เป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ชาย และผู้หญิงไว้แตกต่างกัน โดยผู้หญิงจะมีจิตใจอ่อนไหว เจ้าอารมณ์ ถูกชักจูง และเปลี่ยนทัศนคติของตนได้ง่าย ในขณะที่ผู้ชายจะใช้เหตุผล และจดจำข่าวสารได้ดีกว่าผู้หญิง

- อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันด้านความคิด และพฤติกรรม คนที่มีอายุต่างรุ่นกัน จะมีประสบการณ์ของชีวิตต่างกัน ทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดของคนแต่ละอายุ จึงไม่เหมือนกัน โดยคนที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ในชีวิตที่มากกว่า มีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่อายุน้อย ทำให้ไม่ค่อยยอมรับให้มีการเปลี่ยนแปลงในสังคม เพราะจะส่งผลกระทบต่อในด้านต่าง ๆ และต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้อายุยังส่งผลต่อการชักจูงหรือจูงใจอีกด้วย จะพบว่าคนที่อายุมากจะจูงใจหรือชักจูงได้ยากกว่า

- สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ อันหมายความว่าถึง สถานภาพ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว ซึ่งทำให้คนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ค่านิยม ทศนคติ และเป้าหมายแตกต่างกัน

- การศึกษา การที่ผู้รับสารมีระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ศึกษาแตกต่างกัน ย่อมทำให้มีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ และความต้องการแตกต่างกันไปด้วย โดยคนที่มีการศึกษาสูง จะมีความสามารถในการเป็นผู้รับสาร ได้ดีกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมี ความรู้กว้างขวาง เข้าใจอะไรได้ง่าย แต่จะไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ หากไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลมาสนับสนุน นอกจากนี้ George E. Belch & Michael A. Belch (2005 : อ้างใน สุกัญญา ผ่องเพียร) ได้อธิบายว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1. เพศ (Sex) โดยปกติแล้ว บุคคลจะมีความแตกต่างกันไปในด้านลักษณะนิสัย บุคลิก และกายภาพ โดยเพศหญิงกับเพศชายจะมีความต้องการที่แตกต่างกันในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติทางสังคมและวัฒนธรรม

2. อายุ (Age) อายุของผู้รับสารเป็นลักษณะประการหนึ่งที่สามารถใช้ในการวิเคราะห์ ผู้รับสารได้ อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความเหมือนกันหรือแตกต่างกันในเรื่องความรู้สึกรู้จักคิด และพฤติกรรม โดยคนที่อายุน้อย มักจะมีความคิดสร้างสรรค์ มีความต้องการด้านสิทธิเสรีนิยม ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีแนวคิดอนุรักษนิยมมากกว่า นอกจากความแตกต่างในเรื่องของความคิดแล้ว อายุยังแสดงถึงความแตกต่างในเรื่องการชักจูงใจด้วย เมื่อคนมีอายุมากขึ้น โอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจได้ยาก ซึ่งเป็นปกติที่มีคนวัยต่างกัน มักต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย

3. ระดับการศึกษา (Education) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้น ทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป โดยคนที่มีการศึกษาสูง ย่อมมีการคัดกรอง เนื้อหาข่าวสาร ไม่เชื่ออะไรง่าย มากกว่าคนที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่า

4. สถานภาพ (Marital Status) เป็นการแบ่งประเภทของสถานภาพการสมรส จะส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคล โดยคนโสดมักจะมีความคิดเห็นที่อิสระมากกว่า และใช้เวลาในการตัดสินใจน้อยกว่าคนมีสถานะสมรส

5. อาชีพ (Occupation) คนที่มีอาชีพต่างกัน ย่อมมีแนวคิดค่านิยมที่มีสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป คนที่รับราชการ คำนึงถึงยศถาบรรดาศักดิ์ สวัสดิการ ศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิของความเป็นข้าราชการ ในขณะที่คนทำธุรกิจเอกชนคำนึงถึงรายได้ และสถานภาพในสังคมของตน แม้แต่คนที่รับราชการด้วยกัน ก็ยังมีความคิดเห็น และค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

6. รายได้ (Income) รายได้ เป็นเครื่องกำหนดความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นของคน และพฤติกรรมของคน คนที่มีฐานะหรือรายได้สูงขึ้น จะใช้สื่อมวลชนมากขึ้นด้วย ซึ่งเป็นการใช้เพื่อแสวงหาข่าวสารสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

#### **ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

ความพึงพอใจของบุคคลมีความสำคัญต่อการทำงาน ในปัจจุบันไม่ว่าทั้งภาครัฐ และเอกชนได้ตระหนัก และเห็นความสำคัญของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้น ได้อาศัยแรงจูงใจ เพราะการจูงใจเป็นการชักนำมุงใจให้คนทำงานจากแนวคิดที่ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจำเป็นจะต้องสร้างความพึงพอใจ ซึ่งวิธีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานดีนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบของการบริหาร 2 แบบ คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม แต่ละแบบเกี่ยวข้องกับสมมติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ดังนี้

ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

- มนุษย์โดยทั่วไปส่วนใหญ่ไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงาน ถ้าสามารถทำได้เมื่อมีโอกาสเอื้ออำนวย

- เนื่องจากลักษณะของมนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน จึงถูกควบคุม ถูกบังคับ หรือขอให้สั่งการ และใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นได้ใช้ความพยายาม ความตั้งใจทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

- มนุษย์โดยทั่วไปชอบการชี้แนะแนวทาง สั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมาก

ทฤษฎี X คือ คนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ และมีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ ต้องมีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดหรือมีการลงโทษเป็นหลัก เพื่อให้พนักงานใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

- การทำงานเป็นการตอบสนองความพึงพอใจ มนุษย์โดยทั่วไปจะทุ่มเททั้งร่างกาย และแรงใจให้กับงานตามปกติ เสมือนกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

- การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการบริหารที่ดีที่สุดในการจูงใจ ให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับองค์กร การบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง

- ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ

- ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับ และแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎี Y คือ ลักษณะของคนประเภทที่ขยัน ทฤษฎีนี้เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงด้านจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์จากสภาพความเป็นจริง ในการบริหารจึงควรใช้การกำหนดหน้าที่การทำงาน มีความท้าทายความสามารถ มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

กล่าวโดยสรุปคือ McGregor (1960) เห็นว่า คนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ

Berelson, Bernard and Steiner (1964) อธิบายว่า แรงจูงใจ คือ สิ่งที่อยู่ภายในเป็นสิ่งชักจูงช่วยกระตุ้น และริเริ่มกิจกรรมต่าง ๆ นำไปสู่พฤติกรรมภายใต้เป้าหมายอย่างชัดเจน และ Loudon & Bitta (1988) อธิบายว่า สิ่งที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลังทำให้พฤติกรรมเกิดขึ้นนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อม เช่นเดียวกับ Walters (1978) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้เกิดการกระทำหรือมีพฤติกรรมที่มีเป้าหมายหรือแรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำ และเพลินพิศ วิบูลย์กุล (2558) ได้อธิบายถึงความหมาย แรงจูงใจ (Definition of motive) คือ พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทาง และเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมาย

โดยไม่ลดละ แต่คนที่มีความตั้งใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย แรงจูงใจ (motive) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากภาษาละตินที่ว่า movers ซึ่งหมายถึง "เคลื่อนไหว (move)

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิต มีสัญลักษณ์เป็นรูปนกยูงกษัตริย์ ภายใต้อุณาโลมเปล่งรัศมี อักษรตอนล่างว่า “สรรพสามิตต์” ริมขอบล่างมีลวดลายกนกล้อมรอบนกยูงกษัตริย์ ซึ่งมีปรากฏในประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดภาพเครื่องหมายราชการตามพระราชบัญญัติเครื่องหมายราชการ พุทธศักราช 2482 ต่อมาในปีพุทธศักราช 2493 ได้เปลี่ยนชื่อ “กรมสรรพสามิตต์” เป็น “กรมสรรพสามิต” แต่มิได้มีการเปลี่ยนแปลง คำว่า “สรรพสามิต” ในดวงตราประจำกรมแต่อย่างใด การจัดตั้งกรมสรรพสามิต เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในประเทศไทยสันนิษฐานว่ามีการจัดเก็บตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานีแต่ไม่มีหลักฐานมาปรากฏหลักฐานในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนต้น สมัยพระเจ้าปราสาททอง (พ.ศ. 2178) โดยกฎหมายลักษณะพระธรรมนูญได้กำหนดว่าได้เก็บอากรจากสุรา แต่อตราเท่าใดและวิธีการจัดเก็บอย่างไรไม่ได้รับระบุไว้แต่ปรากฏหลักฐานชัดเจนในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช สำหรับภาษีสรรพสามิตของไทยอาจกล่าวได้ว่ามีต้นกำเนิดมาจากสินค้าสองประเภท คือ ฝิ่น และสุรา ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแยกจากกัน คือ กรมฝิ่นและกรมสุรา ใน พ.ศ. 2474 กรมสุราได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมและจัดเก็บภาษีไม้จืดไฟที่เพิ่มขึ้นในราชอาณาจักรด้วยอีกอย่างหนึ่ง และต่อไปอาจจะมีการอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีกก็ได้นาม “กรมสุรา” ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ราชการที่ปฏิบัติอยู่ จึงได้มีประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 เปลี่ยนนาม “กรมสุรา” เป็น “กรมสรรพสามิตต์” และในวันรุ่งขึ้นคือในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งหม่อมเจ้าจิตร โภคทวีเกษมศรี ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมสรรพสามิตต์ เป็นคนแรก ในปีพุทธศักราช 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง ให้แยกงานสรรพสามิตต์ และงานฝิ่นออกจากกรมสรรพากรแล้วตั้งเป็น “กรมสรรพสามิตต์และฝิ่น” และในปีเดียวกันนั้น ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 ให้แก่นาม “กรมสรรพสามิตต์และฝิ่น” เป็นกรมสรรพสามิต

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต ต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research) เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าที่เน้นสถานการณ์ที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้วิธีเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ



### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรทุกระดับที่ปฏิบัติงาน ภายในกรมสรรพสามิต ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,224 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต, 2564)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามของข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแรงจูงใจ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมถึงการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้อง หรือความสัมพันธ์ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

2. การนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นการให้ความหมายนิยามศัพท์กับตัวแปรที่จำแนกตามตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน

3. นิยามศัพท์เฉพาะที่ได้จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยค้างนี้ มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรทั้งหมด เพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามดังกล่าว ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ก่อน

### การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบข้อคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความครอบคลุมของเนื้อหาการวิจัยที่ต้องการศึกษา ว่ามีการจัดเรียงลำดับคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม และมีความเหมาะสมของข้อคำถามที่ใช้นั้น

2. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องกับเนื้อหา และปริมาณของข้อคำถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Item Variable Congruence Index)

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ (Try-out) จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach' s Alpha) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จากการศึกษาวิจัยพบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach' s Alpha) รวมของแบบสอบถามปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมเท่ากับ 0.9516

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ด้วยวิธีจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสุ่มตามหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิต โดยใช้กรอบตัวอย่าง (Sampling frame) จากบุคลากรทุกระดับที่ปฏิบัติงานภายในกรมสรรพสามิต มีจำนวน 14 หน่วยงาน ที่ต้องการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการสุ่มตัวอย่าง และแบ่งเป็นสัดส่วนร้อยละ คือ การหาจำนวนที่แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสัดส่วน ซึ่งแต่ละสัดส่วนไม่เท่ากัน โดยแบ่งตามอัตราส่วนต่อ 100 ของขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และผลลัพธ์ของการคำนวณที่ได้รับจะเป็นสัดส่วนร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษาสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่

**ส่วนที่ 1** การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ 1. ปัจจัยประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่าจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำนวน 302 คน พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 73.51 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 โดยมีสถานภาพโสด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 61.92 อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 มีตำแหน่งงานในการปฏิบัติงานเป็นข้าราชการ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 60.26 คน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.41

ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิตมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

## ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ต่างกัน

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ต่างกัน

บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต ที่มีเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า เพศเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต สอดคล้องกับงานวิจัยของจรูญชาติ (2560) อธิบายว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ต่างกัน

บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต ที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า อายุเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) อธิบายว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ต่างกัน

บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต ที่มีสถานภาพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า สถานภาพเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) อธิบายว่า ปัจจัยส่วนด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ต่างกัน

บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา บังคลัน (2559) ได้อธิบายว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู กลุ่มโรงเรียนบางบ่อ 1 ซึ่งบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ต่างกัน บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา บังคลัน (2559) ได้อธิบายว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู กลุ่มโรงเรียนบางบ่อ 1 ซึ่งบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ต่างกัน

บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของยศนันท์ อ่อนสันหัด (2560) ได้อธิบายว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ต่างกัน

บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของนิสรารอดนุช (2559) อธิบายว่า ระดับพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำ จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า

2. ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

2.1 ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต มากที่สุด เท่ากับ 0.195 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไชยทัต นิวาสะบุตร (2560) อธิบายว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความปลอดภัยในการทำงานในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33

2.2 ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2561) อธิบายว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานแสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญกับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานตามความสามารถและผลงาน โอกาสในการได้ฝึกอบรมหรือสัมมนา เพื่อเพิ่มความรู้ รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชา

2.3 ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนิสรา รอดนุช (2559) อธิบายว่า ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย เป็นอันดับที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสมเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ

2.4 ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต มากที่สุด เท่ากับ 0.474 สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959) อธิบายว่า เราควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าของงาน โดยการเพิ่มความรับผิดชอบ อิสระในการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น

2.5 ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต

ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Dubrin (1984) ได้อธิบายว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร เป็นคำที่ถูกใช้ในการกล่าวถึง โครงสร้างขององค์กรทางด้านจิตวิทยา สามารถทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกถึงคุณลักษณะบรรยากาศขององค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ โดยแต่ละองค์กรจะมีคุณลักษณะพิเศษของแต่ละแห่งอยู่

2.6 ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต มากที่สุด เท่ากับ 0.340 สอดคล้องกับ Gellerman (1966) ได้อธิบายว่า การมีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีจะเกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน เกิดความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกัน ส่งผลให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตผลสำรวจบุคลากร กรมสรรพสามิต จำนวน 302 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 73.51 โดยมีช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 ซึ่งมีสถานภาพโสด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 61.92 อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 ตำแหน่งในการปฏิบัติงานเป็นข้าราชการ จำนวน 182 คน

คิดเป็นร้อยละ 60.26 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 - 20,000บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.41

2. ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาขอบเขตด้านประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ขยายการศึกษาประชากรทั้งองค์กร ซึ่งมีส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้ความแตกต่าง และความหลากหลายของงานวิจัยที่มากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ที่อาจจะส่งผลต่อ หรือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำเป็นของพนักงานในองค์กรด้านอื่น เพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ได้แก่ หน่วยงาน ภูมิภาค ด้านความผูกพันในองค์กร ด้านความคงอยู่ ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ เป็นต้น

#### เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพสามิต. (2564). ประวัติกรมสรรพสามิต [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก [https://www.excise.go.th/excise2017/ABOUT\\_US/HISTORY/index.htm](https://www.excise.go.th/excise2017/ABOUT_US/HISTORY/index.htm)

จรัญ ชาติตัน. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยสยาม

ไชยทัต นิวาสะบุตร. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยสยาม

ธัญพร สีนพัฒน์พงศ์. (2560)0 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นิสรา รอดนุช. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: ภาพการพิมพ์.
- พิพัฒน์ มีเดือน. (2562). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยเกริก
- เพลินพิศ วิบูลย์กุล. (2558). **แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation**. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <http://www.bangkok.go.th/training/page/sub/5280/Book>
- ชนันท์ อ่อนสันทัด. (2560). **ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล**. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร
- รุ่งนภา บังคลัน. (2559). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู กลุ่มโรงเรียนบางบ่อ 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2**. งานนิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, ชลบุรี, มหาวิทยาลัยบูรพา
- Berelson, Bernard and Gary A. Steiner. (1964). **Human Behavior: Shorter Edition**. New York: Harcourt, Brace & World.
- Dramstad, S. A. (2005). **Job satisfaction and organizational among teachers in Norway: A comparative study of selected schools from public and private education systems**. Retrieved from [www.lib.Umi.com/dissertations/fullcit/3122213](http://www.lib.Umi.com/dissertations/fullcit/3122213)
- Herzberg, Frederick and others. (1959). **The Motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.
- Loudon, D. & Bitta, A. (1988). **Consumer Behavior: Concepts and Applications (3rd ed.)**. New York: McGraw Hill.
- Milton, L. B. & James, C. N. (1968). **Industrial psychology**. New York: Haper& Row.
- Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the white collar job**. Michican: University of Michican.
- Strauss, G. & Sayless, L. R. (1960). **Personal: The human problem of management**. Eaglewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Walters, C. G. (1978). **Consumer behavior: Theory and practice(3rd ed.)**. HomewoodIllonois : Irwin.